

緊急時の対応（利用者の急変・事故等）

訪問介護サービスを提供するにあたり、緊急時にあわてず適切に対応するために、日頃から事業所の緊急対応マニュアルを把握しておきましょう。また、緊急連絡先の一覧は変更があればすぐに修正し、常に最新の連絡先一覧を利用者宅のわかりやすい場所に置き、すぐに見られるようにしておきましょう。

※緊急時の対応の仕方については、事業所より、契約時に重要事項説明書をもって、利用者・家族に説明してあります。

- ①慌てず落ち着いて状況を確認し、何が起こったかを正確に把握します。
- ②事業所に必ず報告します。
- ③かかりつけ医に連絡する場合は、利用者の状態をありのまま報告し、指示をあおぎます。
- ④かかりつけ医や救急車が到着するまでに行った手当や利用者の身体状況について、時間の記録と共に正確に担当医に報告します。
- ⑤緊急時に適切な対応ができるよう、日頃から応急手当について学んでおきます。
- ⑥緊急時およびいつもと違うと感じた時の連絡方法など、すぐに確認できるようにしておきます。
- ⑦緊急時に必要な物（救急箱など）の置き場所を確認しておきましょう。
- ⑧判断や指示が必要な場合の事業所内の連絡方法を確認しておきます。

「もしもの時の安心シート」を作成しておきましょう

急病やケガで救急車を呼んだ際に、駆けつけた救急隊や搬送先医療機関に、ご本人の持病や緊急連絡先などを伝えるためのツールです。

詳細は、神戸市消防局ホームページをご覧ください。

https://www.city.kobe.lg.jp/a84309/bosai/shobo/ambulance/ansin_seat.html

■ 119番通報の留意点

- ①訪問先の利用者及び世帯主の氏名、住所をあらかじめ確認しておきます。
- ②通報の際には、あわてずに落ち着いて話します。
- ③119番に通報してからは、オペレーターの問いかけに従って答えます。
- ④オペレーターより指示があった場合は、指示に従います。

■ 緊急対応を要する主な例

【骨折が疑われる場合】

- どこをどのように打ったか、どこが痛いか、患部を自分で動かせるか等を聞き、事業所に連絡をする。
- 腫れ、変形、皮膚の色、熱感、その部分に触った場合の痛みを観察する。
- むやみに移乗しない。

【火傷の場合】

- すぐに患部に流水をかけて冷やす。
- 衣服を身に付けている場合は、脱がさずにそのまま冷やす。
- 軟膏などを勝手に塗布せず、医師の診察治療を受ける。

【喉に異物が詰まった場合】

- 意識がある場合は、異物を取り除くために、咳を促して、背中をたたき、胸腹部を圧迫する、の3つの方法を組み合わせて行う。
- 意識がない場合は、かかりつけ医あるいは消防署に連絡する。

【意識不明時】

- 速やかに119番通報すると同時に、事業所に連絡し、指示に従う。
- 浴槽内で意識不明になった時は、水を飲ませないために風呂の栓をぬく。

【訪問時応答がない場合・不在の場合】

- チャイムを鳴らしても応答がない場合、事業所に連絡し事業所の規程に従い行動する。
- 鍵が開いている場合でも、不測の事態に備え一人で入ることは避けて、警察官や大家さん等と一緒に入る。